



AMERICAN EXPRESS

Foire aux questions

Click to Pay avec American Express

Qu'est-ce que Click to Pay?

Click to Pay est une solution rendue possible grâce à la norme technique de commerce à distance sécurisé EMV^{MD}, qui permet aux intervenants du secteur de créer une expérience de paiement plus sécuritaire et uniforme pour les clients dans l'ensemble des canaux numériques.

Q1 Quels sont les avantages de Click to Pay?

Les marchands peuvent offrir une solution de paiement commune sur leurs sites Web, ce qui procure une expérience utilisateur uniforme, simplifiée et plus pratique.

- **Uniformité** : chaque fois que les titulaires reconnaîtront l'icône Click to Pay sur le site Web d'un marchand, ils pourront s'attendre à profiter d'une expérience de paiement pratique et familière.
- **Commodité** : en permettant aux titulaires de ne pas avoir à entrer les renseignements sur leur carte de paiement, Click to Pay leur offre une expérience de paiement simplifiée et accélérée.
- **Sécurité accrue** : Click to Pay combine à la fois des données dynamiques et chiffrées, une fonctionnalité améliorée pour les opérations en ligne pouvant contribuer à réduire le risque de fraude.
- **Choix de paiement** : grâce à une intégration standard, les marchands peuvent proposer aux titulaires plusieurs options de paiement au moment de passer à la caisse.

Q2 Comment les clients peuvent-ils reconnaître l'option de paiement Click to Pay?



EMVCo a conçu une icône pouvant être utilisée par les marchands du monde entier afin que les clients puissent reconnaître l'option de paiement Click to Pay.

Q3 **Comment fonctionne Click to Pay?**

Les marchands sont intégrés au système de commerce à distance sécurisé par l'entremise d'un initiateur de commerce à distance sécurisé. Ce dernier permet au terminal virtuel intégré à la caisse virtuelle des marchands de traiter les paiements et de distribuer les codes provenant des systèmes de commerce à distance sécurisé. Ces codes permettent aux marchands de repérer les différentes cartes de paiement qui sont acceptées. L'émetteur peut inscrire au préalable des cartes de paiement dans le système de commerce à distance sécurisé, ou les clients peuvent inscrire leurs cartes directement au moment de passer à la caisse avec Click to Pay. Les émetteurs sont responsables de confirmer l'identité des clients au moment de l'inscription. Lorsque les clients sélectionnent l'option Click to Pay au moment de passer à la caisse sur le site Web d'un marchand, les cartes inscrites s'affichent. Ensuite, ils sélectionnent la carte et confirment les renseignements sur le paiement et la livraison afin de terminer leur opération.

Q4 **Quel est le rôle d'American Express dans le cadre de Click to Pay?**

American Express joue un rôle clé dans le cadre de Click to Pay en tant que système de commerce à distance sécurisé et vise à soutenir les inscriptions, y compris les Cartes exclusives émises directement par American Express et les Cartes émises par ses partenaires bancaires, afin que les titulaires de la Carte American Express puissent profiter de cette expérience de paiement pratique.

Q5 **Quels sont les avantages de Click to Pay en matière de sécurité?**

Click to Pay combine à la fois des données dynamiques et chiffrées, une fonctionnalité de sécurité améliorée pour les opérations en ligne pouvant contribuer à réduire le risque de fraude. De plus, Click to Pay réduit la nécessité pour les marchands de stocker les renseignements sur les cartes, ce qui contribue à protéger les données des clients au fil du temps.

Les marchands accrédités auprès d'American Express SafeKey® (EMV^{MD} 3-D Secure) qui utilisent la segmentation en unités profiteront également d'une couche de protection supplémentaire grâce à la possibilité d'effectuer une opération SafeKey dès que l'option de paiement Click to Pay est sélectionnée au moment de passer à la caisse.

Q6 **En quoi consiste l'expérience client offerte par Click to Pay?**

Les marchands peuvent offrir l'option Click to Pay sur leur page de paiement, ce qui permet aux clients ayant inscrit leurs cartes de paiement de choisir parmi les marques de cartes avec lesquelles ils peuvent payer leurs achats. L'inscription à Click to Pay peut se dérouler de deux façons : 1) un émetteur peut inscrire au préalable les cartes de paiement des clients, ou 2) les clients peuvent inscrire leurs cartes directement lorsqu'ils sélectionnent l'option de paiement Click to Pay. Lorsqu'une carte de paiement est inscrite, les clients n'ont plus à entrer le numéro de leur carte de paiement ou d'autres renseignements sur la livraison pour terminer leur opération. Une fois que les clients ont sélectionné la carte qu'ils souhaitent utiliser, les renseignements requis (y compris les renseignements sur la carte qui ont été segmentés en unités et l'adresse d'expédition) sont automatiquement fournis par le système de commerce à distance sécurisé, puis les clients peuvent confirmer leurs achats et passer à la caisse.

Q7 **Lorsque les clients choisissent l'option de paiement Click to Pay, dans quel ordre s'affichent ses cartes?**

La dernière carte utilisée se trouve toujours en tête de la liste des cartes dans le portefeuille, suivie par les autres cartes utilisées le plus récemment en ordre décroissant.

Q8 **Dans quels pays l'option de paiement Click to Pay est-elle offerte aux titulaires et aux marchands American Express?**

L'option de paiement Click to Pay est offerte aux États-Unis et le sera dans d'autres pays en 2020.

Q9 **Comment fonctionne Click to Pay avec EMV 3-D Secure et la segmentation en unités?**

Le système de commerce à distance sécurisé, la technologie 3-D Secure et la segmentation en unités peuvent fonctionner de concert les uns avec les autres. Les marchands qui sont accrédités auprès de SafeKey 3-D Secure ou qui utiliseront la segmentation en unités à l'avenir profiteront d'une couche de protection supplémentaire grâce à la possibilité d'effectuer une opération SafeKey dès que l'option de paiement Click to Pay est sélectionnée au moment de passer à la caisse.

Émetteurs

Q10 Comment les émetteurs peuvent-ils ajouter leurs cartes à Click to Pay?

Les émetteurs auront diverses façons de participer à Click to Pay, par exemple en permettant aux titulaires de s'inscrire au moment de passer à la caisse ou en les inscrivant avant qu'ils ne passent à la caisse. Les émetteurs ont toujours l'option d'ajouter de nouvelles fonctionnalités à leur configuration. Ils sont invités à consulter leur représentant commercial American Express pour connaître les options d'intégration qui leur sont offertes.

Q11 Les émetteurs devront-ils réaliser plusieurs intégrations auprès des différents fournisseurs de système de commerce à distance sécurisé?

Les spécifications d'American Express en matière de commerce à distance sécurisé seront basées sur les normes établies par EMVCo, et les émetteurs devront être accrédités auprès de chaque fournisseur de système de commerce à distance sécurisé.

Q12 Quelles sont les exigences d'American Express quant à l'intégration?

En ce qui concerne les émetteurs, les exigences relatives à Click to Pay sont très semblables à celles qui s'appliquent à la segmentation en unités. Pour en savoir plus sur les exigences minimales applicables aux émetteurs, veuillez consulter votre représentant commercial American Express.

Q13 Combien de temps faut-il pour réaliser l'intégration à American Express?

Cela dépend de toute attestation supplémentaire dont l'émetteur a besoin pour mettre en place la configuration de commerce à distance sécurisé de son choix.

Q14 Combien en coûtera-t-il aux émetteurs pour réaliser l'intégration à American Express?

Bien que les émetteurs puissent devoir payer des frais initiaux de développement et d'attestation nécessaires à la configuration du commerce à distance sécurisé, nous ne nous attendons pas à ce que des frais récurrents soient associés à la participation de nos partenaires émetteurs au commerce à distance sécurisé.

Marchands

Q15 Comment les marchands peuvent-ils participer?

Les marchands seront intégrés à l'application de magasinage par l'entremise d'un initiateur de commerce à distance sécurisé afin d'offrir l'expérience de paiement Click to Pay.

Q16 Combien de temps faut-il aux marchands pour configurer l'option de paiement Click to Pay?

Cela dépend du type d'application de magasinage qu'utilisent les marchands et de l'initiateur de commerce à distance sécurisé avec lequel ils choisissent d'effectuer l'intégration.

Q17 Combien en coûtera-t-il aux marchands pour réaliser l'intégration à Click to Pay?

American Express ne facture aucuns frais aux marchands pour l'intégration à Click to Pay.

Q18 American Express réduira-t-elle le taux d'escompte des marchands qui mettent en œuvre Click to Pay?

Click to Pay n'aura aucune incidence sur le taux d'escompte des marchands. Le taux d'escompte est défini dans la convention du marchand avec la banque administratrice.

Marchands (suite)

Q19 À quelle expérience les titulaires peuvent-ils s'attendre lorsqu'ils effectuent des achats auprès de marchands qui n'acceptent pas les Cartes American Express?

Si un marchand offre l'option Click to Pay avec American Express, mais n'accepte pas les Cartes American Express, celles-ci ne seront pas présentées aux clients comme options de paiement sur son site Web.

Q20 Les marchands sont-ils obligés d'offrir l'inscription à Click to Pay au moment de passer à la caisse?

Si un marchand participe à Click to Pay, il doit offrir le processus d'inscription au moment de passer à la caisse. Cependant, la participation à Click to Pay est facultative pour les marchands en ligne qui acceptent les Cartes American Express.

Q21 Que se passe-t-il lorsqu'un marchand offre le Paiement Express Amex?

Nous n'offrons plus activement le Paiement Express Amex. Nous collaborerons directement avec les marchands qui offrent le Paiement Express Amex afin de mettre cette solution hors service et de migrer vers le commerce à distance sécurisé en 2020.

Q22 Est-ce que Click to Pay élimine la nécessité de stocker les identifiants des clients?

Oui. Les renseignements sur les cartes de paiement des clients sont fournis au moment de passer à la caisse au moyen de Click to Pay, ce qui réduit la nécessité pour les marchands de stocker les données sur les paiements des clients au fil du temps.

Q23 Est-ce que Click to Pay a une incidence sur les exigences et les processus du secteur des cartes de paiement (SCP)?

Non. Les exigences relatives à la production de rapports sont établies en fonction du volume annuel d'opérations effectuées auprès du marchand au moyen de la Carte American Express. Les marchands doivent se conformer aux Lignes directrices opérationnelles sur la sécurité des données.

Q24 Est-ce que Click to Pay fournit une protection pour le transfert de responsabilité en cas de fraude (TRF)?

Oui. Les marchands qui répondent aux exigences d'admissibilité de SafeKey en matière de TRF peuvent recevoir des indemnités de TRF s'ils effectuent une opération SafeKey lorsque l'option de paiement Click to Pay est sélectionnée au moment de passer à la caisse. Si l'opération répond à des critères précis, la responsabilité en cas de fraude peut être transférée du marchand à l'émetteur. Pour en savoir plus au sujet des lignes directrices de SafeKey concernant le TRF, les marchands sont invités à communiquer avec leur banque administratrice.

Q25 Peut-on utiliser Click to Pay comme droit de présentation secondaire à titre de protection contre les débits compensatoires?

Bien que les opérations Click to Pay en elles-mêmes ne fournissent pas toutes les preuves nécessaires à une présentation secondaire, les données sur ces opérations peuvent permettre de répondre à certaines des exigences liées au processus de présentation secondaire. Pour en savoir plus sur les exigences liées au processus de présentation secondaire, veuillez consulter les Lignes directrices sur l'entreprise et l'exploitation au sujet des exigences de preuve irréfutable pour les opérations sans présentation de la Carte.

Initiateurs de commerce à distance sécurisé


Q26 Quel est le rôle de l'initiateur de commerce à distance sécurisé?

L'initiateur de commerce à distance sécurisé permettra au terminal virtuel intégré à la caisse virtuelle des marchands de traiter les paiements par l'intermédiaire de plusieurs réseaux, dont celui d'American Express. L'initiateur de commerce à distance sécurisé se chargera de l'intégration à chaque système de commerce à distance sécurisé, ce qui simplifiera le processus de mise en œuvre pour les marchands.

Q27 Quelles exigences s'appliquent à l'intégration à American Express par l'intermédiaire d'un initiateur de commerce à distance sécurisé?

American Express prend en charge les spécifications de commerce à distance sécurisé EMV^{MD} (v1.0) et fournit une trousse de développement de logiciels pour l'intégration des clients ainsi qu'une interface de programmation pour l'intégration du serveur. Pour en savoir plus, veuillez consulter les documents portant sur l'intégration et les spécifications publiés dans la base de connaissance.

Q28 Y a-t-il des exigences quant à l'affichage du logo d'American Express sur la page de paiement Click to Pay des marchands?

Les marchands doivent afficher le logo d'American Express sur le déclencheur ou le bouton Click to Pay à côté de l'icône Click to Pay  lorsque les clients passent à la caisse pour leur faire savoir qu'ils acceptent les paiements Click to Pay avec les Cartes American Express. La taille du logo doit être proportionnelle à celle de l'icône et des autres marques de paiement affichées sur le déclencheur. Pour en savoir plus sur l'utilisation du logo d'American Express à côté de l'icône Click to Pay, consultez le guide intitulé « Click to Pay How to Communicate Guide » (Guide sur la communication Click to Pay) dans la base de connaissance.

Pour en savoir plus, visitez www.amexglobalnetwork.com ou communiquez avec votre représentant commercial American Express.